

# Die personenzentrierte Versorgung soll in den Walliser Institutionen Qualität generieren : Erhebungen, die über die reine Statistik hinausgehen

Autor(en): **Nicole, Anne-Marie**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Curaviva : Fachzeitschrift**

Band (Jahr): **91 (2020)**

Heft 3: **Qualität : definieren, darstellen, messen**

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-1032675>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

**Die personenzentrierte Versorgung soll in den Walliser Institutionen Qualität generieren**

## Erhebungen, die über die reine Statistik hinausgehen

In den Walliser Pflegeheimen wird in diesem Frühjahr eruiert, wie zufrieden die Bewohner und ihre Angehörigen mit der neuen personenzentrierten Pflege sind. Im Kanton Freiburg und in der Waadt hat man ähnliche Umfragen bereits durchgeführt.

Von Anne-Marie Nicole

Die Walliser Vereinigung der Alters- und Pflegeheime (Ava- lems) bereitet eine umfangreiche Umfrage zur «Bewertung der Qualität der personenzentrierten Pflege und Betreuung in den Alters- und Pflegeheimen des Kantons» vor. Im Früh- jahr erhalten die 3200 Institutionsbewohnerinnen und -be- wohner über ihre Angehörigen ein Schreiben mit zwei Eva- luierungsfragebögen – einem für die Bewohnerinnen und Bewohner und einem für die Angehörigen.

Die Vereinigung Ava- lems hatte im Jahr 2017 – um die Versorgungsqualität in den Walliser Alters- und Pflegeheimen zu harmonisieren und die kantonalen Anforderungen zu erfül- len – ein Qualitätsmanagementsystem ein- geführt, das bis 2021 alle 52 Einrichtungen des Ober- und Unterwallis mit dem Label «Qualivista Wallis» zertifizieren soll, und zwar anhand von 149 Qualitätskriterien.

Eine der Anforderungen für die kontinuierliche Qualitätsver- besserung: Die Einrichtungen müssen sich verpflichten, re- gelmässig Umfragen durchzuführen, um die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner zu eruieren hinsichtlich der Wahrung ihrer Würde, der zuverlässigen Weitergabe von Informationen und der gebotenen Teilhabemöglichkeiten. «Jede Einrichtung hat einen eigenen Zufriedenheitsfragebo-

gen. Nun wollen wir jedoch ein kohärentes Gesamtbild der Pflegequalität in den Einrichtungen des Kantons erhalten und Verbesserungspotenziale aufzeigen», sagt Valentine Bregy, Verantwortliche Pflege und Qualität bei der Ava- lems. «Wir wollen über die statistischen Daten hinausgehen und heraus- finden, was die Gründe dafür sind, warum sich eine Bewo- hnerin oder ein Bewohner in einer Einrichtung wohlfühlt oder nicht.»

Über die nackten Daten hinauszugehen bedeutet hier, die Le- bensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus Sicht einer personenzentrierten Versorgung zu bewerten. Dies ist eine Versorgung, die die Werte, Vorlieben und die individuellen Be- dürfnisse der Personen berücksichtigt, ihre Autonomie und Selbstbestimmung fördert, Angehörige einbindet und vom Per- sonal eine positive Einstellung und eine personalisierte Betreu- ung erfordert.

Die Bewertungsmethode ermöglicht, die Zufriedenheit genau- er zu analysieren. Das Vorhaben ist aus Sicht der Heimvereinigung dringend, weil Ende des vergangenen Jahres in den Medien ausführlich über Misshandlungen und die exzessive Ver- schreibung von Sedativa und Neuroleptika in Walliser Alters- und Pflegeheimen berichtet wurde.

**Diese Versorgung berücksichtigt persönliche Werte, Vorlieben und die Selbstbestimmung.**

### Objektive Indikatoren reichen nicht aus

Bewertungen der Pflege- und Betreuungsqualität beruhen meist auf objektiven Indikatoren wie Druckgeschwür-Rate, Sturzhäufigkeit, Autonomiegrad, Gesundheitszustand und ähnlichen Messgrössen. Dies sei nicht ausreichend, sagt San- drine Pihet, Professorin an der Westschweizer Fachhochschu- le HES und Verantwortliche des Bereichs Altersforschung der Hochschule für Gesundheit in Freiburg: «Die subjektive Wahr- nehmung ist für die Einschätzung der Lebensqualität aus-





Betreuerin mit Bewohnerin: Die Menschen schätzen die Aufmerksamkeit und die liebevollen Gesten, auch wenn sie manchmal befürchten, «dass diese gar nicht erlaubt sind». Foto: iStock Foto

nenzentrierten Pflege und Betreuung jedoch stark auseinandergeringen.

Sandrine Pihet hat als Spezialistin für die Bewertung der Zufriedenheit mit der personenzentrierten Versorgung kürzlich eine derartige Umfrage auch im Auftrag der Alters- und Pflegeheim-Dachverbände der Kantone Freiburg und Waadt, Afipa und Héviva, konzipiert. Hauptziel dieser Untersuchung war, mögliche Verbesserungen zu eruieren, um den Bewohnerinnen und Bewohnern die bestmögliche Lebensqualität zu bieten. Gleichzeitig sollten die zahlreichen Vorteile erfasst werden, die das Alters- und Pflegeheim den Bewohnerinnen und Bewohnern bietet. Darüber hinaus ging es auch darum, einen Ansatz zu finden, wie in den Institutionen Überlegungen zur Qualität gemacht werden können, mit

schlaggebend. Für die betroffenen Personen liegt das wichtigste Verbesserungspotenzial im Bereich der personenzentrierten Versorgung.» Dies bestätigt die Respons-Umfrage, die im Jahr 2015 von der Berner Fachhochschule durchgeführt wurde und die Lebensqualität von etwa tausend Bewohnerinnen und Bewohnern von Alters- und Pflegeheimen in der Deutsch- und Westschweiz untersuchte. Die Befragung ergab, dass zwar die meisten mit ihrer Lebensqualität sehr zufrieden sind, die Resultate hinsichtlich der perso-

denen sich die herkömmlichen Bewertungen ergänzen lassen, welche zumeist auf medizinischen Indikatoren und Fragen zur allgemeinen Zufriedenheit beruhen.

Diese Aspekte haben Sandrine Pihet und ihr Forschungsteam zwischen 2017 und 2018 in etwa einem Dutzend Waadtländer und Freiburger Einrichtungen untersucht. Sie führten insgesamt 140 ausführliche Interviews mit Bewohnerinnen und Bewohnern sowie 69 In-

terviews mit Angehörigen von Bewohnern mit schwerer kog-

**«Die subjektive Wahrnehmung ist für die Einschätzung der Lebensqualität entscheidend.»**

>>

Anzeige

**Wo das Leben im Zentrum steht.**

«Wir schaffen an einem aussergewöhnlichen Ort eine einzigartige Atmosphäre und ebnen sozialer Inklusion den Weg. Kompetent und engagiert.»



**Redline**®  
Software  
redline-software.ch



nitiver Beeinträchtigung durch. Die Interviews umfassten etwa 15 geschlossene Fragen, die meist aus der Respons-Umfrage übernommen wurden, sowie offene Fragen zu vier Elementen der personenzentrierten Versorgung: Selbstbestimmung, Verhältnis zum Personal, Aktivitäten und Alltagsleben sowie die Einbindung der Angehörigen. «Dank dieser Methode können wir über die technischen Aspekte der Pflege hinaus stärker die menschliche Dimension erfassen.»

#### Schilderungen zeigen konkrete Verbesserungsmöglichkeiten

Die Interviews wurden Wort für Wort transkribiert, ihr Inhalt wurde analysiert und zusammen mit grafischen Übersichten der konkreten Antworten und vergleichenden Darstellungen in einen alters- und pflegeheimspezifischen Bericht aufgenommen. «Die Einschätzungen einer Person sind aussagekräftiger als die blossen ermittelten Zahlen», sagt Sandrine Pihet. Sie erzählt, dass aus den Schilderungen der Bewohnerinnen und Bewohner hervorgeht, dass sie kleine Zeichen der Aufmerksamkeit und liebevolle Gesten wie eine Berührung oder ein Kuss zu schätzen wissen, «auch wenn sie manchmal denken, dass so etwas nicht erlaubt ist».

Sie verweist auch auf die bei den Interviews angesprochenen Schwierigkeiten, vor allem im Zusammenhang mit der Mobilität: In einem der Pflegeheime etwa spricht die Hälfte der Bewohnerinnen und Bewohner davon, dass sie nach den Mahlzeiten zu lange warten müssen, bis sie wieder ins Zimmer gebracht werden. Dies betrifft vor allem jene Bewohnerinnen und Bewohner, die einen Rollator nutzen: Sie müssen warten, bis ihnen jemand aus dem Team den Rollator bringt, dann warten sie meist noch einmal vor dem Fahrstuhl.

Dieses dauernde Warten habe unangenehme Folgen, die dem Personal oft nicht bewusst seien. Dies zeige das Beispiel einer Bewohnerin, die zu Protokoll gab, dass bei ihr die Wartezeit generell länger sei, als sie dem Harndrang standhalten könne. Dann müsse sie anschliessend um Hilfe beim Waschen und Wechseln der Kleidung bitten. Das wiederum empfinde sie als Erniedrigung. Als der Leiter der betreffenden Institution die

transkribierte Schilderungen der Frau las, liess er sofort die Rückkehr ins Zimmer neu organisieren, um die Wartezeit möglichst gering zu halten.

#### Hoher Wert für die Qualitätsentwicklung

Das ist auch eine der Erkenntnisse aus der Umfrage: Die subjektiven Empfindungen und Erfahrungen der Bewohnerinnen und Bewohner geben ihnen die Möglichkeit, auf Probleme hinzuweisen, die allein durch statistisches Zahlenmaterial nicht sichtbar werden. Sie können die Entscheidungsträger dazu bringen, Abläufe anzupassen oder zu verändern.

Zwar hätten die Informationen einen hohen Wert für die Qualitätssicherung, aber sie verursachten auch Kosten. Denn für die Auswertung der Literatur, die Vorbereitung der Fragen, die Durchführung der Interviews, ihre Transkription und die Analyse des Inhalts sowie für die Vorbereitung der spezifischen Berichte für jedes beteiligte Alters- und Pflegeheim rechnet Emmanuel Michielan, Generalsekretär der Afipa, mit etwa 13 000 Franken pro Alters- und Pflegeheim.

Auf Grundlage der in den Waadtländer und Freiburger Alters- und Pflegeheimen gesammelten Erfahrungen konnten jedoch neue Fragebögen erstellt werden. Diese sind zwar weniger ausführlich, eignen sich aber dafür, weiterhin die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner zu bewerten. Dieses neue Konzept konnte bereits in vier Freiburger Einrichtungen getestet werden. Die Resultate

werden derzeit ausgewertet. Diese neue Version soll ebenfalls im Wallis eingesetzt werden. «Dann werden wir bald über einen ersten Bericht auf kantonaler Ebene verfügen, dessen Ergebnisse uns weitere, über die Qualivista-Daten hinausgehende Erkenntnisse liefern werden», sagt Avalems-Frau Valentine Bregy. In Freiburg wünscht sich Sandrine Pihet ihrerseits, die notwendigen Mittel zu finden, um ergänzend zu den Fragebögen eine Fokusgruppe aus Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Angehörigen vorschlagen zu können: Damit könnten die Feinheiten und die überzeugende Kraft der Worte der betroffenen Personen bewahrt und die Ergebnisse jedes Alters- und Pflegeheims weiter verfeinert werden. ●

**Langes Warten beim  
Fahrstuhl kann  
heissen, dass jemand  
den Harndrang nicht  
mehr halten kann.**

Anzeige



**ICT ALS ERFOLGSINSTRUMENT**

«Der optimierte Einsatz sämtlicher Informatikmittel ist ein äusserst wirkungsvolles Erfolgsinstrument. Gerne berate ich Sie persönlich!»

*Ihre Spezialisten im Spital- und Heimbereich*

**KELLER**  
**UNTERNEHMENS**  
**BERATUNG**

PROZESSE  
CONTROLLING  
INFORMATIK  
COACHING

STEFAN TRACHSEL    www.keller-beratung.ch    056 483 05 10    5405 Baden-Dättwil